

Script d'appel — Cours adultes West Coast Academy

Prise de contact

Confirmer l'identité de l'interlocuteur. Se présenter et expliquer la raison de l'appel.

Proposition

Demander si la personne serait intéressée par une séance d'essai gratuite pour le cours adultes. Préciser pour qui : « Est-ce pour vous ? » Vérifier si la personne est déjà cliente de West Coast Academy.

Prise de rendez-vous

Proposer un créneau : lundi, jeudi ou vendredi à 20h. Demander l'adresse email. Indiquer qu'un message contenant toutes les informations nécessaires va lui être envoyé.

Présentation de l'offre

Préciser que, pour un éventuel abonnement, tout sera expliqué sur place. Mentionner l'offre en cours : 50% de réduction sur le premier mois, soit 14 euros pour les 4 premières séances, puis 28 euros par mois.

Conclusion

Demander si la personne a des questions (tenue à prévoir, adresse exacte de la salle, etc.). Remercier et prendre congé : « À bientôt, au revoir. »

Réponse aux objections

« C'est quoi ce sport ? » C'est un sport complet qui consiste à franchir des obstacles : on y fait des sauts, on y retrouve un peu d'escalade et de gymnastique. C'est une discipline très complète qui sollicite tout le corps.

COMMENTAIRE :

Dans le cadre de mon stage à la West Coast Academy, salle de sport indoor multi-activités, l'un des enjeux identifiés était le développement de la clientèle adulte. Pour soutenir cet objectif, j'ai mené une action de prospection téléphonique visant à proposer des séances d'essai gratuites pour les cours adultes.

Ce script d'appel constitue un outil opérationnel que j'ai mobilisé directement sur le terrain. Il s'inscrit dans la mission commerciale qui m'a été confiée et illustre la dimension concrète de mon implication dans le développement de l'activité de l'entreprise.

J'ai conçu ce script seul, de manière autonome. Mon maître de stage ne m'avait pas transmis de consignes ni de trame existante pour la prospection téléphonique. J'ai donc pris

l'initiative de structurer moi-même ma démarche d'appel afin de gagner en efficacité et en aisance lors de mes échanges. J'ai défini les différentes étapes de l'appel, anticipé les objections et formulé les arguments commerciaux liés à l'offre en cours.

Le script suit une logique commerciale construite : prise de contact, qualification du prospect, proposition de la séance d'essai, prise de rendez-vous, présentation de l'offre promotionnelle et traitement des objections. Cette structure démontre ma capacité à mettre en œuvre une démarche de prospection rigoureuse et à adapter mon discours à l'interlocuteur, en cohérence avec les compétences attendues en techniques de commercialisation.

Cette expérience m'a permis de prendre conscience de l'importance d'un discours préparé pour mener un appel commercial avec assurance. Avec le recul, j'identifie des pistes d'amélioration, notamment l'enrichissement des réponses aux objections et une meilleure personnalisation selon le profil du prospect. Cet outil, conçu en autonomie, valide ma capacité à structurer et à conduire une action de prospection commerciale de bout en bout.